



## AVISO LEGAL

### INFORMACIÓN DE USO INTERNO

La información aquí contenida es de La Compañía. Su distribución, divulgación, reenvío, copia, impresión, reproducción y uso por parte de terceros ajenos o externos a la Compañía, requiere la autorización expresa.

### INFORMACIÓN RESTRINGIDA Y CONFIDENCIAL

La información aquí contenida es de La Compañía. Contiene información legalmente protegida por ser privilegiada o confidencial. Cualquier distribución, divulgación, reenvío, copia, impresión, reproducción o uso indebido de esta información, sin la autorización expresa por escrito de la Compañía está estrictamente prohibida y será sancionada legalmente.

USO EXCLUSIVO ARUS



**POLITICA DE GESTION DEL SERVICIO**  
Estrategia y Riesgos | Desarrollo Organizacional

**Código:** DA0005-20\_V8

**Acceso:** Interno

**Fecha:** 26/02/2025

## 1. IDENTIFICACIÓN

**Objetivo:**

Definir las políticas de La Gestión del servicio, para satisfacer las necesidades de los clientes y las expectativas del negocio, asegurando los resultados estratégicos de la organización.

**Alcance:**

La presente política es de obligatorio cumplimiento para todo el personal de ARUS.

**Responsable:**

Gerente Estrategia y Riesgos

USO EXCLUSIVO ARUS

## 2. LINEAMIENTOS

### POLITICA DE GESTION DEL SERVICIO

En ARUS somos una empresa apasionada por el servicio, comprendemos las necesidades de nuestros clientes y entregamos soluciones integrales, cumplimos con nuestra oferta de valor y garantizamos el cumplimiento de requisitos legales aplicables. La cultura organizacional, el gobierno corporativo y los lineamientos de sostenibilidad, nos permiten alinear el propósito, los objetivos estratégicos y la gestión de riesgos de la compañía a nuestro Sistema de Gestión Integral.

Por esta razón, la gerencia general se compromete a destinar los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de esta política, y todas las actividades que se realicen al interior de la compañía deben estar enmarcadas en los siguientes aspectos:

- Entregar productos y servicios acordes a las necesidades de los clientes para lograr altos niveles de satisfacción y lealtad.
- Fortalecer las competencias de nuestros colaboradores y obtener un alto desempeño.
- Establecer alianzas sólidas con proveedores y fabricantes que permitan entregar soluciones de calidad.
- Aplicar prácticas y procesos ágiles, tecnológicamente adecuados a las necesidades de nuestros clientes y propias.
- Gestionar adecuadamente los riesgos que afecten la prestación de los servicios o que atenten contra la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
- Promover un enfoque de mejora continua en todos los procesos.
- Promover prácticas sostenibles y responsables, incentivar en las personas el cuidado por los recursos naturales, cumplir con las normativas ambientales vigentes y mejorar continuamente la gestión ambiental de la compañía.

Lo descrito anteriormente es de obligatorio cumplimiento para todo el personal de ARUS, y sirve como marco de referencia en la medición de la eficacia del sistema de gestión.

Aprobador:

**Fecha:** 26 de febrero 2025



Olga Karles Paris

**Gerente Estrategia y Riesgos**